

ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของผู้โดยสารกับการเลือกเปิดรับการสาธิต  
การใช้อุปกรณ์นิรภัยบนเครื่องบิน กรณีศึกษาสายการบินไทยสมายล์  
RELATIONSHIP BETWEEN PASSENGERS' ATTITUDE AND SELECTIVE  
EXPOSURE OF FLIGHT SAFETY DEMONSTRATION

ปรีชยา เกิดผลเสริฐ<sup>1</sup>

PREECHAYA KERTPOLSSERT

นันทยา ดวงภูมเมศ<sup>2</sup>

NUNTIYA DOUNGPHUMMES

สิรินทร พิบูลภานุวัฒน์<sup>3</sup>

SIRINTORN BHIBULBHANUVAT

ธีรพงษ์ บุญรักษา<sup>4</sup>

THEERAPHONG BOONRUGSA

#### บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้ มุ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของผู้โดยสารกับการเลือกเปิดรับการสาธิตการใช้อุปกรณ์นิรภัยบนเครื่องบินของสายการบินไทยสมายล์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการเลือกเปิดรับการสาธิตการใช้อุปกรณ์นิรภัยของพนักงานต้อนรับและกระบวนการเลือกเปิดรับการสาธิตฯ ของผู้โดยสารของสายการบินไทยสมายล์ โดยวิเคราะห์ภายใต้กรอบแนวคิดกระบวนการเลือกเปิดรับสาร หรือ Selective Process (Klapper, 1960) โดยใช้ระเบียบวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ความตระหนักรู้ด้านความปลอดภัยในการบิน, ทัศนคติต่อผู้โดยสาร (ทักษะการสื่อสาร) และ ทัศนคติต่อสาร (เนื้อหาการสาธิต) มีความสัมพันธ์กับการเลือกเปิดรับสารจากสาธิตการใช้อุปกรณ์นิรภัยบนเครื่องบินของผู้โดยสารในทุกด้าน ทั้งด้านการเลือกรับการสาธิต การให้ความสนใจการสาธิต การเลือกตีความการสาธิต และการเลือกจดจำการสาธิต นอกจากนี้ผู้โดยสารที่มีลักษณะทางประชากรอันได้แก่ เพศ และเชื้อชาติแตกต่างกัน มีการเลือกเปิดรับสารจากสาธิตการใช้อุปกรณ์นิรภัยบนเครื่องบินแตกต่างกัน และ ผู้โดยสารที่มีประสบการณ์ในการโดยสารเครื่องบิน อันได้แก่ ความถี่ในการบิน และประสบการณ์อุบัติเหตุทางการบินแตกต่างกัน มีการเลือกเปิดรับสารจากสาธิตการใช้อุปกรณ์นิรภัยบนเครื่องบินแตกต่างกัน ซึ่งผลการวิจัยที่ได้สามารถไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะด้านการสื่อสารให้แก่พนักงานสายการบินในประเทศไทย อีกทั้งหน่วยงานที่ให้บริการทางการบินสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนารูปแบบและวิธีการสื่อสารเพื่อการสาธิตการใช้อุปกรณ์นิรภัยบนเครื่องบินที่เหมาะสม และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

**คำสำคัญ :** ทัศนคติ, การสาธิตการใช้อุปกรณ์นิรภัยบนเครื่องบิน, การเลือกเปิดรับสาร

<sup>1</sup> นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาภาษาและวัฒนธรรมเพื่อการสื่อสารและการพัฒนา สถาบันวิจัยภาษาและวัฒนธรรมเอเชีย มหาวิทยาลัยมหิดล

<sup>234</sup> อาจารย์ประจำสถาบันวิจัยภาษาและวัฒนธรรมเอเชีย มหาวิทยาลัยมหิดล

### Abstract

This research aims to study the relationship between the passengers' attitude and the selective exposure of Thai Smile Airways aircraft safety equipment demonstration. The researcher focuses on the relationship between the factors involved in choosing to receive the using the safety equipment's demonstration of the receptionist and the selection process for the demonstration of Thai Smile passengers by analyzing under the conceptual framework of the selection process of exposure or Selective Process (Klapper, 1960). The research employed a quantitative research methodology using questionnaire to collect data from 384 passengers of Thai Smile. The study found that awareness on flight safety, attitude toward sender (communication skills), and attitude toward message (demonstration content) were correlated to selective exposure process of flight safety demonstration (including selective exposure, selective interest, selective interpretation, and selective retention on safety demonstration). Moreover, passengers of different genders had a different level of selective interest and selective retention of flight safety demonstration, while level of selective exposure and selective interpretation on flight safety demonstration were not different. Furthermore, passengers of different nationalities had a different level of selective exposure and selective interest of flight safety demonstration, while selective interpretation and selective retention on flight safety demonstration were not different. Finally, passengers of different flight frequency and experience of aviation accidents had a different level of selective exposure process (including selective exposure, selective interest, selective interpretation, and selective retention on safety demonstration). The results of the research can be applied to develop training courses to improve communication skills for airline employees in Thailand. In addition, aviation service agencies can use the results to develop communication models and methods for demonstrating the proper use of aircraft safety equipment to be more effective.

**KEYWORDS :** ATTITUDE/SELECTIVE EXPOSURE/FLIGHT SAFETY DEMONSTRATION

#### บทนำ

การเดินทางด้วยเครื่องบินไม่เพียงแต่จะให้ความสะดวกและรวดเร็วแก่ผู้โดยสาร แต่ยังเป็นการเดินทางที่ปลอดภัยที่สุดด้วย เมื่อเทียบกับการเดินทางทางรถยนต์ จักรยานยนต์ การเดินทางทางเรือ และการเดินทางทางรถไฟ (Washington post, 2016) เนื่องจากทุกสายการบินจะต้องปฏิบัติตามมาตรฐานความปลอดภัย

จากองค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ หรือ ICAO (The International Civil Aviation Organization) และยังมีสถาบันการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย หรือ CAAT (The Civil Aviation Authority of Thailand) ซึ่งมีหน้าที่ตรวจสอบมาตรฐานความปลอดภัยทุกสายการบินในประเทศไทยอีกด้วย แต่ทว่าอุบัติเหตุสามารถเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา ถึงแม้จากสถิติการเกิดอุบัติเหตุจะน้อยกว่า

การเดินทางรูปแบบอื่นๆ แต่หากเกิดขึ้นแล้ว มักก่อให้เกิดความเสียหายอย่างมาก ซึ่งปัจจัยที่ก่อให้เกิดอุบัติเหตุทางการบิน เกิดจากปัจจัยด้านสภาพอากาศ สภาพเครื่องบิน ความผิดพลาดของมนุษย์ การก่อการร้าย และอื่นๆที่เป็นปัจจัยเสี่ยงอีกมากมาย (Plane Crash info, 2016)

ถึงแม้ว่าสายการบินต่างๆ จะมีมาตรการด้านความปลอดภัยที่เข้มงวด แต่การเดินทางทางอากาศก็ยังคงเกิดอุบัติเหตุขึ้นบ่อยครั้ง และในแต่ละครั้งได้นำมาซึ่งความสูญเสียในชีวิตและทรัพย์สินเป็นอย่างมาก โดยพบว่าสาเหตุหลักๆ มาจากความผิดพลาดของนักบิน 58% อุปกรณ์ทางอากาศยานที่ขัดข้อง 17% สภาพอากาศ 6% การก่อการร้าย 9% และปัจจัยอื่นๆ 10% (Plane Crash info, 2016)

อย่างไรก็ตาม ถึงแม้ปัจจัยที่เป็นสาเหตุของการเกิดอุบัติเหตุบางอย่างเป็นปัจจัยที่ไม่สามารถควบคุมและหลีกเลี่ยงได้ แต่ก็มีหลายสาเหตุที่สามารถลดความเสี่ยงให้น้อยลงได้ ด้วยเหตุนี้ การสื่อสารที่ดีเพื่อสร้างความตระหนักเรื่องความปลอดภัยในกลุ่มบุคคลที่เกี่ยวข้องต่างๆ จึงเป็นแนวทางสำคัญอย่างหนึ่งที่จะช่วยป้องกันการเกิดอุบัติเหตุหรือลดระดับความรุนแรงของอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นได้ นอกจากนี้การตระหนักถึงความปลอดภัย (Safety Awareness) ในการเดินทางตลอดเวลาถือเป็นเรื่องที่ช่วยให้สามารถลดความบาดเจ็บซึ่งเกิดจากอุบัติเหตุเหล่านี้ได้เช่นกัน ซึ่งส่วนหนึ่งของการตระหนักเรื่องความปลอดภัยในการเดินทางทางอากาศ คือการให้ความสำคัญกับการสื่อสารการใช้อุปกรณ์นิรภัยบนเครื่องบินของผู้โดยสาร เนื่องจากหากผู้โดยสารรู้วิธีใช้อุปกรณ์นิรภัยบนเครื่องบินอย่างถูกต้องครบถ้วนแล้ว หากเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินใดๆ ก็จะสามารถช่วยเหลือตนเองและผู้อื่นให้ปลอดภัยหรือบาดเจ็บน้อยที่สุดได้

ด้วยความตระหนักถึงสำคัญในการเสริมสร้างความปลอดภัยให้กับผู้โดยสารผ่านการสื่อสาร

การใช้อุปกรณ์นิรภัยบนเครื่องบิน สายการบินต่างๆ จึงได้พยายามคิดค้นกลวิธีการสื่อสารต่างๆ เพื่อให้การสื่อสารการใช้อุปกรณ์นิรภัยสามารถกระตุ้นความสนใจในการเปิดรับของผู้โดยสาร บทความนี้มุ่งนำเสนอผลการวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของผู้โดยสารกับการเลือกเปิดรับการสื่อสารการใช้อุปกรณ์นิรภัยบนเครื่องบินของสายการบินไทยสมายล์ เนื่องจากสายการบินไทยสมายล์เป็นสายการบินต้นทุนต่ำสายการบินหนึ่งที่ทำให้ความสำคัญกับการออกแบบการสื่อสารการใช้อุปกรณ์นิรภัยบนเครื่องบินให้มีความโดดเด่นอย่างเห็นได้ชัด โดยสายการบินมีการฝึกอบรมลูกเรือให้ปฏิบัติตามการสื่อสารการใช้อุปกรณ์นิรภัยบนเครื่องบินให้ถูกต้องและออกท่าทางให้ชัดเจน เพื่อให้ผู้โดยสารเกิดความสนใจและเข้าใจการสื่อสารอย่างครบถ้วน (THAI Smile cabin crew manual, 2014) จึงทำให้การสื่อสารการใช้อุปกรณ์นิรภัยบนเครื่องบินของสายการบินไทยสมายล์กลายเป็นจุดเด่นของสายการบิน ทั้งนี้ ผู้วิจัยวิเคราะห์ภายใต้กรอบแนวคิดกระบวนการเลือกเปิดรับสาร หรือ Selective Process (Klapper, 1960) ซึ่งผลการวิจัยที่ได้สามารถไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะด้านการสื่อสารให้แก่พนักงานสายการบินในประเทศไทย อีกทั้งหน่วยงานที่ให้บริการทางการบินสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนารูปแบบและวิธีการสื่อสารเพื่อการสื่อสารการใช้อุปกรณ์นิรภัยบนเครื่องบินที่เหมาะสม และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความตระหนักด้านความปลอดภัยทัศนคติของผู้โดยสารที่มีต่อพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ทัศนคติของผู้โดยสารที่มีต่อเนื้อหาการสื่อสารประสบการณ์ในการโดยสารเครื่องบิน และการเลือก

เปิดรับสารของผู้โดยสารต่อการสาธิตการใช้อุปกรณ์  
นิรภัยบนเครื่องบินของสายการบินไทยสมายล์

2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความ  
ตระหนักรู้ด้านความปลอดภัย ทัศนคติของผู้โดยสารที่มีต่อ  
พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (ทักษะการสื่อสาร) และ  
ทัศนคติของผู้โดยสารที่มีต่อเนื้อหาการสาธิต กับการ  
เลือกเปิดรับสารจากการสาธิตการใช้อุปกรณ์นิรภัยบน  
เครื่องบินของผู้โดยสารสายการบินไทยสมายล์

3. เพื่อเปรียบเทียบระดับการเลือกเปิดรับสาร  
ของผู้โดยสาร ที่มีลักษณะทางประชากร (เพศ และเชื้อ  
ชาติ) แตกต่างกัน

4. เพื่อเปรียบเทียบระดับการเลือกเปิดรับสาร  
ของผู้โดยสาร ที่มีประสบการณ์ในการโดยสารเครื่องบิน  
(ความถี่ในการบิน และประสบการณ์อุบัติเหตุทางการบิน)  
แตกต่างกัน

#### กรอบแนวคิดในการทำวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง  
ทัศนคติของผู้โดยสารกับการเลือกเปิดรับการสาธิตการใช้  
อุปกรณ์นิรภัยบนเครื่องบินของสายการบินไทยสมายล์  
โดยผู้วิจัยเลือกผู้โดยสารของสายการบินไทยสมายล์เป็น  
กลุ่มศึกษา เนื่องจากสายการบินไทยสมายล์เป็นสายการ  
บินต้นทุนต่ำสายการบินหนึ่งที่ทำให้มีความสำคัญกับการ  
ออกแบบการสาธิตการใช้อุปกรณ์นิรภัยบนเครื่องบินให้มี  
ความโดดเด่นอย่างเห็นได้ชัด โดยสายการบินมีการ  
ฝึกอบรมลูกเรือให้ปฏิบัติตามการสาธิตการใช้อุปกรณ์นิรภัย  
บนเครื่องบินให้ถูกต้องและออกท่าทางให้ชัดเจน เพื่อให้  
ผู้โดยสารเกิดความสนใจและเข้าใจการสาธิตอย่าง  
ครบถ้วน (THAI Smile cabin crew manual, 2558) จึง  
ทำให้การสาธิตการใช้อุปกรณ์นิรภัยบนเครื่องบินของสาย  
การบินไทยสมายล์กลายเป็นจุดเด่นของสายการบิน ทั้งนี้  
แนวคิดหลักในการวิจัย คือ การวิเคราะห์ผู้รับสาร  
(แนวคิดประชากรศาสตร์ แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ

กระบวนการเลือกเปิดรับสาร) และแนวคิดความตระหนัก  
ด้านความปลอดภัย จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และ  
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปได้ว่าปัจจัยด้านการ  
สื่อสาร ไม่ว่าจะเป็น ผู้ส่งสาร สาร ช่องทางการสื่อสาร  
และตัวผู้รับสารเอง ต่างมีผลต่อกระบวนการเปิดรับสาร  
ของผู้โดยสารทั้งสิ้น โดยการเปิดรับสารของผู้โดยสารจาก  
การสาธิตการใช้อุปกรณ์นิรภัยบนเครื่องบิน อาจมีปัจจัย  
จากผู้ส่งสาร (พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน) สาร  
(ข้อความการสาธิต) หรืออาจเป็นปัจจัยจากผู้รับสารหรือ  
ตัวผู้โดยสารเอง ในเรื่องของความแตกต่างด้าน  
ประชากรศาสตร์ (เพศ และเชื้อชาติ) ประสบการณ์ในการ  
โดยสารเครื่องบิน (ความถี่ในการบิน และประสบการณ์  
อุบัติเหตุทางการบิน) ความตระหนักรู้ด้านความปลอดภัย  
ของผู้โดยสาร ทัศนคติของผู้โดยสารต่อผู้ส่งสาร (พนักงาน  
ต้อนรับบนเครื่องบิน) และทัศนคติของผู้โดยสารต่อสาร  
(ข้อความการสาธิต) ก็มีผลต่อกระบวนการเปิดรับสารของ  
ผู้โดยสารทั้งสิ้น กระบวนการเปิดรับสารของผู้โดยสาร ซึ่ง  
มีกระบวนการ คือ การเลือกรับการสาธิต การเลือกสนใจ  
การสาธิต การเลือกตีความการสาธิต และการเลือกจดจำ  
การสาธิต นั้น มีความสำคัญต่อการสร้างความตระหนัก  
ของผู้โดยสาร ทั้งนี้หากผู้โดยสารเกิดความตระหนักด้าน  
ความปลอดภัยในการบินแล้ว การลดจำนวนของอุบัติเหตุ  
ทางเครื่องบิน รวมถึงความรุนแรงของอุบัติเหตุทางอากาศ  
ยาน และการสูญเสียชีวิตและทรัพย์สินจะลดลงได้

จากแนวคิดและทฤษฎีดังกล่าว สามารถกำหนด  
ตัวแปรหลักและสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 ความตระหนักรู้ด้านความ  
ปลอดภัยในการบินมีความสัมพันธ์กับการเลือกเปิดรับ  
สารจากการสาธิตการใช้อุปกรณ์นิรภัยบนเครื่องบิน (การ  
เลือกรับการสาธิต การให้ความสนใจการสาธิต การ  
ตีความการสาธิต และการเลือกจดจำการสาธิต) ของ  
ผู้โดยสาร

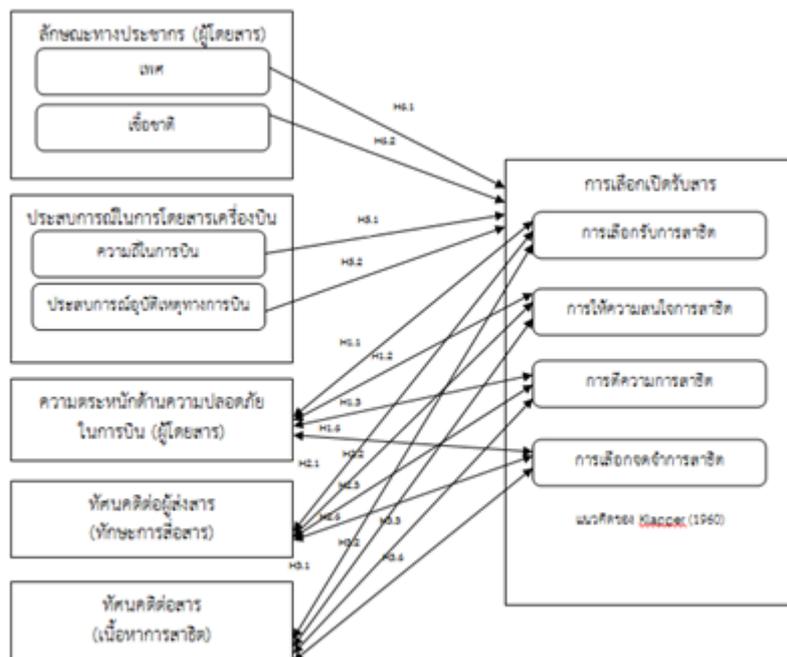
สมมติฐานข้อที่ 2 ทัศนคติต่อผู้ส่งสาร (ทักษะการสื่อสารของพนักงานต้อนรับที่เป็นผู้สาธิต) มีความสัมพันธ์กับการเลือกเปิดรับสารจากการสาธิตการใช้อุปกรณ์นรภัยบนเครื่องบิน (การเลือกรับการสาธิต การให้ความสนใจการสาธิต การตีความการสาธิต และการเลือกจดจำการสาธิต) ของผู้โดยสาร

สมมติฐานข้อที่ 3 ทัศนคติต่อสาร (เนื้อหาการสาธิต) มีความสัมพันธ์กับการเลือกเปิดรับสารจากการสาธิตการใช้อุปกรณ์นรภัยบนเครื่องบิน (การเลือกรับการสาธิต การให้ความสนใจการสาธิต การตีความการสาธิต และการเลือกจดจำการสาธิต) ของผู้โดยสาร

สมมติฐานข้อที่ 4 ผู้โดยสารที่มีลักษณะทางประชากร (เพศ เชื้อชาติ) แตกต่างกัน มีการเลือกเปิดรับ

สารจากการสาธิตการใช้อุปกรณ์นรภัยบนเครื่องบิน (การเลือกรับการสาธิต การให้ความสนใจการสาธิต การตีความการสาธิต และการเลือกจดจำการสาธิต) แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 5 ผู้โดยสารที่มีประสบการณ์ในการโดยสารเครื่องบิน (ความถี่ในการบิน ประสบการณ์อุบัติเหตุทางการบิน) แตกต่างกัน มีการเลือกเปิดรับสารจากการสาธิตการใช้อุปกรณ์นรภัยบนเครื่องบิน (การเลือกรับการสาธิต การให้ความสนใจการสาธิต การตีความการสาธิต และการเลือกจดจำการสาธิต) แตกต่างกัน



รูปภาพที่ 1 : แสดงกรอบแนวคิดการวิจัยของความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของผู้โดยสารกับการเลือกเปิดรับการสาธิตการใช้อุปกรณ์นรภัยบนเครื่องบิน

## ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research Methodology) เพื่อศึกษากระบวนการเลือกเปิดรับสาร และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกเปิดรับสารจากการสาดิตการใช้อุปกรณ์นิรภัยบนเครื่องบินของผู้โดยสารสายการบินไทยสมายล์ โดยมีขั้นตอน ดังนี้

### 1. กลุ่มที่ศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้โดยสารของสายการบินไทยสมายล์ การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 384 คน โดยการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างใช้การคำนวณขนาดตัวอย่างด้วยสูตรของคอเครน (Cochran, 1977) และเพื่อเป็นการป้องกันการสูญหายของข้อมูล หรือได้รับแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ จึงเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างอีกร้อยละ 10 (Cohen, 1988) โดยการสุ่มตัวอย่างเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยนักวิจัยพบใครในกลุ่มประชากร ก็จะใช้เป็นตัวอย่างจนครบตามขนาดตัวอย่างที่ต้องการ (อุทัยทิพย์ เจียวิวรรธน์กุล, 2554)

### 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามที่ให้กลุ่มตัวอย่างกรอกข้อมูลด้วยตนเอง (Self-administered Questionnaire) จำนวน 1 ชุด ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List) โดยลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายปิด (Closed-ended Question)

### 3. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ มาวิเคราะห์โดยโปรแกรมสำเร็จทางสถิติตามขั้นตอน ดังนี้

### 3.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

โดยระบุค่าของข้อมูลเป็นจำนวน ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เพื่อใช้อธิบายข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ (เพศ และเชื้อชาติ) ประสบการณ์ในการโดยสารเครื่องบิน (ความถี่ในการบิน และประสบการณ์อุบัติเหตุทางการบิน) ความตระหนักด้านความปลอดภัยของผู้โดยสาร ทัศนคติของผู้โดยสารที่มีต่อพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (ทักษะการสื่อสาร) และ ทัศนคติของผู้โดยสารที่มีต่อสาร (ข้อความการสาดิต)

3.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อใช้วิเคราะห์และทดสอบสมมติฐานของตัวแปร โดยใช้ Independent t-test และ One-Way ANOVA เพื่อทดสอบสมมติฐานโดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และใช้การเปรียบเทียบรายคู่ระหว่างค่าเฉลี่ยโดยวิธีของ LSD (Least Significant Difference)

3.3 การหาความสัมพันธ์โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันโปรดักท์ โมเมนต์ (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้น ได้แก่ ลักษณะทางประชากร (ผู้โดยสาร), ประสบการณ์ในการโดยสารเครื่องบิน, ความตระหนักด้านความปลอดภัยในการบิน (ผู้โดยสาร), ทัศนคติต่อผู้โดยสาร (ทักษะการสื่อสาร) และ ทัศนคติต่อสาร (เนื้อหาการสาดิต) กับตัวแปรตาม (การเลือกเปิดรับสาร) โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

### ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่เกิดขึ้นรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้นำมาวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

1) การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

2) การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกเปิดรับสารจากการสาธิตการใช้อุปกรณ์นิรภัยบนเครื่องบินของผู้โดยสารสายการบินไทยสมายล์

3) การวิเคราะห์การเปิดรับสารของผู้โดยสาร

4) ผลการทดสอบสมมติฐาน

**ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง**  
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 384 คน โดยการแจกแจงจำนวนและค่าร้อยละ สามารถจำแนกได้ตามตัวแปรได้ดังนี้

1) เพศ กลุ่มตัวอย่าง เป็นเพศหญิง จำนวน 245 คน คิดเป็นร้อยละ 63.8 และ เพศชาย จำนวน 139 คน ร้อยละ 36.2

2) เชื้อชาติ กลุ่มตัวอย่างเป็นเชื้อชาติไทยจำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 57.6 รองลงมาคือ เอเชีย 80 คน ร้อยละ 20.8 ยุโรป 42 คน ร้อยละ 10.9 อเมริกา 33 คน ร้อยละ 8.6 และเชื้อชาติอื่น ๆ 8 คน ร้อยละ 2.1 ตามลำดับ

3) ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี 233 คน คิดเป็นร้อยละ 60.7 รองลงมา

คือ สูงกว่าระดับปริญญาตรี 106 คน ร้อยละ 27.6 และต่ำกว่าปริญญาตรี 45 คน ร้อยละ 11.7 ตามลำดับ

4) อาชีพ กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานบริษัท/ห้างร้านเอกชน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 34.8 รองลงมาเป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ 79 คน ร้อยละ 20.8 ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว 72 คน ร้อยละ 19 นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา 68 คน ร้อยละ 17.9 รับจ้างอิสระ 19 คน ร้อยละ 5 และอาชีพอื่น ๆ 9 คน ร้อยละ 2.4 ตามลำดับ

5) ความถี่ในการบิน (โดยเฉลี่ยต่อปี) กลุ่มตัวอย่าง ใช้บริการทางการบินเฉลี่ยปีละ 1-5 ครั้งต่อปี จำนวน 232 คน คิดเป็นร้อยละ 60.7 รองลงมา ใช้บริการเฉลี่ยปีละ 6-10 ครั้งต่อปี 94 คน ร้อยละ 24.6 และใช้บริการเฉลี่ยปีละ 10 ครั้งขึ้นไปต่อปี 56 คน ร้อยละ 14.7 ตามลำดับ

6) ประสบการณ์อุบัติเหตุทางการบิน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่เคยมีประสบการณ์จำนวน 355 คน คิดเป็นร้อยละ 92.4 และเคยมีประสบการณ์ จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.6

**ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล**

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>		
ชาย	139	36.2
หญิง	245	63.8
<b>รวม</b>	<b>384</b>	<b>100</b>
<b>2. เชื้อชาติ</b>		
ไทย	221	57.6
เอเชีย	80	20.8
ยุโรป	42	10.9
อเมริกา	33	8.6
อื่นๆ	8	2.1
<b>รวม</b>	<b>384</b>	<b>100</b>

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล (ต่อ)

<b>3. วุฒิการศึกษา</b>		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	45	11.7
ปริญญาตรี	233	60.7
<b>ข้อมูลส่วนบุคคล</b>	<b>จำนวน</b>	<b>ร้อยละ</b>
สูงกว่าปริญญาตรี	106	27.6
<b>รวม</b>	<b>384</b>	<b>100</b>
<b>4. อาชีพ</b>		
นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา	68	17.9
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	79	20.8
พนักงานบริษัท/ห้างร้านเอกชน	132	34.8
ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว	72	19
รับจ้างอิสระ	19	5
อื่น ๆ	9	2.4
<b>รวม</b>	<b>379</b>	<b>100</b>
<b>5. ความถี่ในการบิน</b>		
เฉลี่ยปีละ 1-5 ครั้งต่อปี	232	60.7
เฉลี่ยปีละ 6-10 ครั้งต่อปี	94	24.6
เฉลี่ยปีละ 10 ครั้งขึ้นไปต่อปี	56	14.7
<b>รวม</b>	<b>382</b>	<b>100</b>
<b>6. ประสบการณ์อุบัติเหตุทางการบิน</b>		
เคย	29	7.6
ไม่เคย	355	92.4
<b>รวม</b>	<b>384</b>	<b>100</b>

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกเปิดรับสารจากการสาธิตการใช้อุปกรณ์นิรภัยบนเครื่องบินของผู้โดยสารสายการบินไทยสมายล์

ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความตระหนักรู้ด้านความปลอดภัยในการบินโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.79 โดยมีความตระหนักรู้ในระดับมากที่สุดทุกข้อ คือ ทุกครั้งที่โดยสารเครื่องบินต้องเรียนรู้และปฏิบัติ

ตามมาตรการด้านความปลอดภัยทางการบิน ค่าเฉลี่ย 4.80 การเรียนรู้มาตรการด้านความปลอดภัยเมื่อโดยสารเครื่องบินมีความสำคัญ ค่าเฉลี่ย 4.79 และการปฏิบัติตามมาตรการด้านความปลอดภัยเมื่อโดยสารเครื่องบินมีความสำคัญ ค่าเฉลี่ย 4.77 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติต่อพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.53 โดยมีทัศนคติต่อพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในระดับมาก

ที่สุดทุกข้อ คือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความคล่องแคล่วในการสาธิต ค่าเฉลี่ย 4.60 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินใช้ท่าทางประกอบการสาธิตทำให้จดจำง่าย ค่าเฉลี่ย 4.59 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินใช้สายตาประกอบการสาธิตที่จริงจังทำให้ทราบถึงความสำคัญของการสาธิต ค่าเฉลี่ย 4.49 และพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินใช้น้ำเสียงจูงใจทำให้ทราบถึงความสำคัญของการสาธิต ค่าเฉลี่ย 4.46 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติต่อสาร (ข้อความการสาธิต) โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.61 โดยมีทัศนคติต่อสาร (ข้อความการสาธิต) อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ คือ ข้อความหรือถ้อยคำที่ใช้ในการสาธิต เข้าใจง่าย ค่าเฉลี่ย 4.61 และการเรียงลำดับเนื้อหาการสาธิตทำให้จดจำได้ง่าย ค่าเฉลี่ย 4.60 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 : แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกเปิดรับสารจากการสาธิตการใช้อุปกรณ์นิรภัยบนเครื่องบินของผู้โดยสารสายการบินไทยสมายล์

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกเปิดรับสารจากการสาธิตการใช้อุปกรณ์นิรภัยบนเครื่องบิน	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับ
<b>ความตระหนักด้านความปลอดภัยในการบิน</b>			
1. การเรียนรู้มาตรการด้านความปลอดภัยเมื่อโดยสารเครื่องบินมีความสำคัญ	4.79	0.49	มากที่สุด
2. การปฏิบัติตามมาตรการด้านความปลอดภัยเมื่อโดยสารเครื่องบินมีความสำคัญ	4.77	0.51	มากที่สุด
3. ทุกครั้งที่โดยสารเครื่องบิน ต้องเรียนรู้และปฏิบัติตามมาตรการด้านความปลอดภัยทางการบิน	4.80	0.52	มากที่สุด
<b>ความตระหนักโดยรวม</b>	<b>4.79</b>	<b>0.46</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ทัศนคติของผู้โดยสารต่อพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน</b>			
1. พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความคล่องแคล่วในการสาธิต	4.60	0.63	มากที่สุด
2. พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินใช้ท่าทางประกอบการสาธิตทำให้จดจำง่าย	4.59	0.66	มากที่สุด
3. พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินใช้สายตาประกอบการสาธิตที่จริงจังทำให้ทราบถึงความสำคัญของการสาธิต	4.49	0.76	มากที่สุด
4. พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินใช้น้ำเสียงจูงใจทำให้ทราบถึงความสำคัญของการสาธิต	4.46	0.78	มากที่สุด

ตารางที่ 2 : แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกเปิดรับสารจากการสาธิตการใช้อุปกรณ์นิรภัยบนเครื่องบินของผู้โดยสารสายการบินไทยสมายล์ (ต่อ)

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกเปิดรับสารจากการสาธิตการใช้อุปกรณ์นิรภัยบนเครื่องบิน	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับ
ทัศนคติต่อพนักงานโดยรวม	4.53	0.64	มากที่สุด
1. ข้อความหรือถ้อยคำที่ใช้ในการสาธิต เข้าใจง่าย	4.61	0.61	มากที่สุด
2 การเรียงลำดับเนื้อหาการสาธิตทำให้จดจำได้ง่าย	4.60	0.63	มากที่สุด
ทัศนคติต่อสารโดยรวม	4.61	0.61	มากที่สุด

### ตอนที่ 3 การวิเคราะห์การเปิดรับสารของผู้โดยสาร

ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการเลือกสนใจการสาธิตโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.49 โดยมีการเลือกสนใจการสาธิตอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ คือ การตั้งใจรับฟังข้อมูลการสาธิตที่นำเสนอทุกประเด็น (วิธีการใช้เข็มขัดนิรภัย วิธีการใช้หน้ากากออกซิเจน วิธีการใช้เสื้อชูชีพ ที่ตั้งของประตูทางออกฉุกเฉิน) ค่าเฉลี่ย 4.56 และการตั้งใจรับฟังตลอดการสาธิตอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.50 การตั้งใจอ่านคู่มือความปลอดภัย (ทำนั้งเตรียมพร้อมสำหรับการลงจอดฉุกเฉิน วิธีการอพยพหากเกิดเหตุฉุกเฉิน ตำแหน่งที่ตั้งของสไลด์ อพยพ วิธีการช่วยเหลือตนเอง วิธีการช่วยเหลือผู้อื่น) ค่าเฉลี่ย 4.41 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างมีการเลือกตีความการสาธิตโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.75 โดยการสาธิตมีประโยชน์ต่อความปลอดภัยของตนเอง อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.77 การสาธิตมีประโยชน์ในการช่วยเหลือตนเองหากเกิดเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.77 และการสาธิตมีประโยชน์ในการช่วยเหลือผู้อื่นหากเกิดเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.72 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างมีการเลือกจดจำการสาธิตโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.42 โดยมีการเลือกจดจำการสาธิตอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ คือ

วิธีการใช้เข็มขัดนิรภัย ค่าเฉลี่ย 4.72 วิธีการใช้หน้ากากออกซิเจนอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.62 วิธีการใช้เสื้อชูชีพอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.55 ที่ตั้งของประตูทางออกฉุกเฉินอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.59 ทำนั้งเตรียมพร้อมสำหรับการลงจอดฉุกเฉิน ค่าเฉลี่ย 4.44 วิธีการช่วยเหลือตนเองหากเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน ค่าเฉลี่ย 4.43 วิธีการอพยพหากเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน ค่าเฉลี่ย 4.39 วิธีการช่วยเหลือผู้อื่น หากเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน ค่าเฉลี่ย 4.36 และตำแหน่งที่ตั้งของสไลด์อพยพ ค่าเฉลี่ย 4.31 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 : ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการเปิดรับสารของผู้โดยสาร

การเปิดรับสารของผู้โดยสาร	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับ
<b>การเลือกให้ความสนใจการสาธิต</b>			
1. การตั้งใจรับฟังข้อมูลการสาธิตที่นำเสนอทุกประเด็น (วิธีการใช้เข็มขัดนิรภัย วิธีการใช้น้ำกากาออกซิเจน วิธีการใช้เสื้อชูชีพ ที่ตั้งของประตูทางออกฉุกเฉิน )	4.56	0.62	มากที่สุด
2. การตั้งใจรับฟังตลอดการสาธิต	4.50	0.68	มากที่สุด
3. การตั้งใจอ่านคู่มือความปลอดภัย (ทำนั่งเตรียมพร้อมสำหรับการลงจอดฉุกเฉิน วิธีการอพยพหากเกิดเหตุฉุกเฉิน ตำแหน่งที่ตั้งของสไลด์อพยพ วิธีการช่วยเหลือตนเอง วิธีการช่วยเหลือผู้อื่น)	4.41	0.78	มากที่สุด
<b>การเลือกสนใจโดยรวม</b>	<b>4.49</b>	<b>0.6</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>การเลือกตีความการสาธิต</b>			
1. การสาธิตมีประโยชน์ต่อความปลอดภัยของตนเอง	4.77	0.52	มากที่สุด
2. การสาธิตมีประโยชน์ในการช่วยเหลือตนเองหากเกิดเหตุ	4.77	0.51	มากที่สุด
3. การสาธิตมีประโยชน์ในการช่วยเหลือผู้อื่นหากเกิดเหตุ	4.72	0.54	มากที่สุด
<b>การเลือกตีความโดยรวม</b>	<b>4.75</b>	<b>0.50</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>การเลือกจดจำการสาธิต</b>			
1. วิธีการใช้เข็มขัดนิรภัย	4.72	0.54	มากที่สุด
2. วิธีการใช้น้ำกากาออกซิเจน	4.62	0.60	มากที่สุด
3. วิธีการใช้เสื้อชูชีพ	4.55	0.70	มากที่สุด
4. ที่ตั้งของประตูทางออกฉุกเฉิน	4.59	0.65	มากที่สุด
5. ทำนั่งเตรียมพร้อมสำหรับการลงจอดฉุกเฉิน	4.44	0.70	มากที่สุด
6. วิธีการอพยพหากเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน	4.39	0.74	มากที่สุด
7. ตำแหน่งที่ตั้งของสไลด์อพยพ	4.31	0.81	มากที่สุด
8. วิธีการช่วยเหลือตนเองหากเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน	4.43	0.73	มากที่สุด
9. วิธีการช่วยเหลือผู้อื่น หากเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน	4.36	0.80	มากที่สุด
<b>การเลือกจดจำโดยรวม</b>	<b>4.42</b>	<b>0.67</b>	<b>มากที่สุด</b>



นัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ในด้านการเลือกเปิดรับการ  
 สาธิต และการเลือกให้ความสนใจการสาธิต อย่างมี  
 นัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 สำหรับด้านการเลือกตีความ  
 การสาธิต และการเลือกจดจำการสาธิตไม่แตกต่างกัน  
 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

**สมมติฐานข้อที่ 5** ยอมรับสมมติฐานการวิจัย  
 กล่าวคือ ผู้โดยสารที่มีประสบการณ์ในการโดยสาร  
 เครื่องบินอันได้แก่ ความถี่ในการบิน และประสบการณ์  
 อุบัติเหตุทางการบินแตกต่างกัน มีการเลือกเปิดรับสาร  
 จากการสาธิตการใช้อุปกรณ์นิรภัยบนเครื่องบินแตกต่าง  
 กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

#### การอภิปรายผล

1. ความตระหนักด้านความปลอดภัยในการ  
 บินกับการเลือกเปิดรับสารจากสาธิตการใช้อุปกรณ์  
 นิรภัยบนเครื่องบินของผู้โดยสาร  
 จากผลการวิจัย พบว่า ความตระหนักด้านความ  
 ปลอดภัยในการบินมีความสัมพันธ์กับการเลือกเปิดรับ  
 สารจากสาธิตการใช้อุปกรณ์นิรภัยบนเครื่องบินของ  
 ผู้โดยสารในทุกด้าน ทั้งด้านการเลือกรับการสาธิต การ  
 ให้ความสนใจการสาธิต การเลือกตีความการสาธิต และ  
 การเลือกจดจำการสาธิต โดยยอมรับสมมติฐานการวิจัย  
 ดังนี้

- 1.1 ความตระหนักด้านความปลอดภัยใน  
 การบินมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการเลือกรับการสาธิต
- 1.2 ความตระหนักด้านความปลอดภัยใน  
 การบินมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการให้ความสนใจการ  
 สาธิต
- 1.3 ความตระหนักด้านความปลอดภัยใน  
 การบินมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการตีความการสาธิต
- 1.4 ความตระหนักด้านความปลอดภัยใน  
 การบินมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการเลือกจดจำการ  
 สาธิต

ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ผู้โดยสารมีความ  
 ตระหนักด้านความปลอดภัยในการบิน ได้แก่ 1. การ  
 เรียนรู้มาตรการด้านความปลอดภัยเมื่อโดยสาร  
 เครื่องบิน 2. การปฏิบัติตามมาตรการด้านความ  
 ปลอดภัยเมื่อโดยสารเครื่องบิน และ 3. ทุกครั้งที่โดยสาร  
 เครื่องบิน ต้องเรียนรู้และปฏิบัติตามมาตรการด้านความ  
 ปลอดภัยทางการบิน โดยมีความตระหนักโดยรวมใน  
 ระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่า เมื่อผู้โดยสารมีความ  
 ตระหนักด้านความปลอดภัยในการบินมาก จะส่งผลให้  
 การเลือกเปิดรับสารจากสาธิตการใช้อุปกรณ์นิรภัยบน  
 เครื่องบินของผู้โดยสารมากขึ้นตามไปด้วย สอดคล้อง  
 กับ จันทรรัตน์ มั่นวิเชียร (2558) ที่ได้อธิบายพฤติกรรม  
 ของผู้โดยสารว่า ผู้โดยสารรับรู้ข้อมูลความปลอดภัยบน  
 เครื่องบิน และเกิดความตระหนักด้านความปลอดภัย  
 โดยทราบข้อมูลจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ซึ่ง  
 หมายความว่า ผู้โดยสารเกิดความตระหนักด้านความ  
 ปลอดภัยในการบินจากการเลือกเปิดรับสารและข้อมูล  
 จากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินนั่นเอง

จากผลการวิจัยจึงสามารถสรุปได้ว่า ผู้โดยสาร  
 มีการเลือกเปิดรับสารในเรื่องของการสาธิตการใช้  
 อุปกรณ์นิรภัยบนเครื่องบิน ทั้งด้านการเลือกรับการ  
 สาธิต การให้ความสนใจการสาธิต การเลือกตีความการ  
 สาธิต และการเลือกจดจำการสาธิต เนื่องจากผู้โดยสาร  
 มีความตระหนักด้านความปลอดภัยในการบิน ซึ่งม  
 ความสัมพันธ์กับการเลือกเปิดรับสารนั่นเอง ทั้งนี้ แม้ว่า  
 ค่าเฉลี่ยการเลือกเปิดรับสารในเรื่องของการเลือกจดจำ  
 โดยรวมจะมีระดับมากที่สุด แต่เมื่อพิจารณาใน  
 รายละเอียดจะเห็นได้ว่า การจดจำการใช้เข็มขัดนิรภัยมี  
 ค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือการใช้หน้ากากออกซิเจน  
 ที่ตั้งของประตูทางออกฉุกเฉิน และการใช้เสื้อชูชีพ  
 ตามลำดับนั้น ทั้งนี้ อาจจะเป็นเพราะว่าเป็นอุปกรณ์  
 นิรภัยที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินแสดงวิธีใช้และชี้  
 ให้ผู้โดยสารเห็นขณะสาธิต ส่วนประเด็นทำนอง

เตรียมพร้อมสำหรับการลงจอดฉุกเฉิน วิธีการช่วยเหลือตนเองหากเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน วิธีการอพยพหากเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน วิธีการช่วยเหลือผู้อื่นหากเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน และตำแหน่งที่ตั้งของสไลด์อพยพมีค่าเฉลี่ยที่น้อยกว่าประเด็นอื่นๆ อย่างชัดเจน อาจจะเพราะว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเพียงแค่ว่าแจ้งและแนะนำให้ผู้โดยสารศึกษาข้อมูลเหล่านี้จากคู่มือความปลอดภัยในกระเป๋าหน้าที่นั่งของผู้โดยสารเท่านั้น ซึ่งผู้โดยสารบางคนอาจจะไม่ได้ให้ความสำคัญในการศึกษาข้อมูลจากคู่มือความปลอดภัยตามที่พนักงานต้อนรับแนะนำก็เป็นได้

2.ทัศนคติต่อผู้ส่งสาร (ทักษะการสื่อสาร) มีความสัมพันธ์กับการเลือกเปิดรับสารจากการสาธิตการใช้อุปกรณ์นิรภัยบนเครื่องบินของผู้โดยสาร

จากผลการวิจัย พบว่า ทัศนคติต่อผู้ส่งสาร (ทักษะการสื่อสาร) มีความสัมพันธ์กับการเลือกเปิดรับสารจากการสาธิตการใช้อุปกรณ์นิรภัยบนเครื่องบินของผู้โดยสารในทุกด้าน ทั้งด้านการเลือกรับการสาธิต การให้ความสนใจการสาธิต การเลือกตีความการสาธิต และการเลือกจดจำการสาธิต โดยยอมรับสมมติฐานการวิจัยดังนี้

2.1 ทัศนคติต่อผู้ส่งสาร (ทักษะการสื่อสาร) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการเลือกรับการสาธิต

2.2 ทัศนคติต่อผู้ส่งสาร (ทักษะการสื่อสาร) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการเลือกให้ความสนใจการสาธิต

2.3 ทัศนคติต่อผู้ส่งสาร (ทักษะการสื่อสาร) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการเลือกตีความการสาธิต

2.4 ทัศนคติต่อผู้ส่งสาร (ทักษะการสื่อสาร) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการเลือกจดจำการสาธิต

ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ผู้โดยสารมีทัศนคติต่อผู้ส่งสาร (ทักษะการสื่อสาร) ในที่นี้ ได้แก่ ทักษะการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กับการเลือก

เปิดรับสารจากการสาธิตการใช้อุปกรณ์นิรภัยบนเครื่องบินโดยรวมในระดับมากที่สุด ได้แก่ 1. พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความคล่องแคล่วในการสาธิต 2. พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินใช้ท่าทางประกอบการสาธิตทำให้จดจำง่าย 3. พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินใช้สายตาประกอบการสาธิตที่จริงจังทำให้ทราบถึงความสำคัญของการสาธิต และ 4. พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินใช้น้ำเสียงจริงจังทำให้ทราบถึงความสำคัญของการสาธิต แสดงให้เห็นว่า เมื่อผู้ส่งสาร (ในที่นี้คือพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน) มีทักษะทางการสื่อสาร (ในที่นี้ คือ การสาธิตการใช้อุปกรณ์นิรภัยบนเครื่องบินอย่างคล่องแคล่ว, การใช้ท่าทางประกอบการสาธิตทำให้จดจำง่าย, การใช้สายตาประกอบการสาธิตที่จริงจังทำให้ทราบถึงความสำคัญของการสาธิต และ การใช้น้ำเสียงจริงจังทำให้ทราบถึงความสำคัญของการสาธิต) ที่ดีย่อมส่งผลให้ผู้โดยสารเลือกเปิดรับสารจากการสาธิตการใช้อุปกรณ์นิรภัยบนเครื่องบินของผู้โดยสารมากขึ้นตามไปด้วย ทั้งนี้ สอดคล้องกับ Rensis Likert (1969) ที่ได้อธิบายว่า การเกิดทัศนคติของคน เป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้ จากแหล่งทัศนคติต่างๆ ที่มีอยู่ นั่นคือ การติดต่อสื่อสารจากบุคคลอื่น (Communication from others) คือ การได้รับการติดต่อจากบุคคลอื่น ซึ่งจะทำให้เกิดทัศนคติจากการเปิดรับข่าวสารต่างๆจากผู้อื่นได้นอกจากนี้ Wilbur Schramm (1973) ยังได้อธิบายว่า ทัศนคติจะเป็นตัวกำหนดท่าทีของการรับและตอบสนองต่อสิ่งเร้า หรือข่าวสารที่ได้พบเกี่ยวกับการเปิดรับข่าวสารนั้น

นอกจากนี้ การสื่อสารให้ประสบความสำเร็จและบรรลุเป้าหมายจะต้องพิจารณาในเรื่องของประสิทธิภาพ (Effectiveness) และความมีประสิทธิภาพ (Efficiency) กล่าวคือ การสื่อสารจะต้องเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ คือ มีความน่าเชื่อถือ มีความเหมาะสมและก่อให้เกิดความเข้าใจ นอกจากนี้ การสื่อสารยังต้อง

เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ คือ มีความสามารถที่จะทำให้สารที่จะส่งไปยังผู้รับสารเกิดผลกระทบต่ออารมณ์ความรู้สึก และการรับรู้ ซึ่งสิ่งนี้จะทำให้ผู้รับสารปฏิบัติตามความตั้งใจของผู้ส่งสาร (Torquato, 2004) ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ (Isabel et al, 2014) ที่ได้วิเคราะห์ถึงการสื่อสารในรูปแบบต่างๆ ที่ใช้ในการทำการบินในเรื่องทักษะการสื่อสารที่ไม่ดีส่งผลถึงความเสี่ยงต่อความปลอดภัยในการบิน (Poor communication skills means high risk for aviation safety) พบว่า การขาดทักษะทางการสื่อสาร ส่งผลถึงการทำการบินได้ และอาจก่อให้เกิดอุบัติเหตุทางการบินด้วย อีกทั้งยังชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของการฝึกทักษะการสื่อสารให้กับบุคลากรทางการบิน เพื่อที่จะจัดการและลดความเสี่ยงในการเกิดอุบัติเหตุทางการบิน

จากผลการวิจัยจึงสามารถสรุปได้ว่า ผู้โดยสารมีการเลือกเปิดรับสารในเรื่องของการสาธิตการใช้อุปกรณ์นิรภัยบนเครื่องบิน ทั้งด้านการเลือกรับการสาธิต การเลือกให้ความสนใจการสาธิต การเลือกตีความการสาธิต และการเลือกจดจำการสาธิต เนื่องจากผู้โดยสารมีทัศนคติต่อผู้ส่งสาร (ทักษะการสื่อสาร) ที่ดี ซึ่งมีความสัมพันธ์กับการเลือกเปิดรับสารนั่นเอง

3. ทัศนคติต่อสาร (เนื้อหาการสาธิต) มีความสัมพันธ์กับการเลือกเปิดรับสารจากการสาธิตการใช้อุปกรณ์นิรภัยบนเครื่องบินของผู้โดยสาร

จากผลการวิจัย พบว่า ทัศนคติต่อสาร (เนื้อหาการสาธิต) มีความสัมพันธ์กับการเลือกเปิดรับสารจากการสาธิตการใช้อุปกรณ์นิรภัยบนเครื่องบินของผู้โดยสารในทุกด้าน ทั้งด้านการเลือกรับการสาธิต การให้ความสนใจการสาธิต การเลือกตีความการสาธิต และการเลือกจดจำการสาธิต โดยยอมรับสมมติฐานการวิจัยดังนี้

3.1 ทัศนคติต่อสาร (เนื้อหาการสาธิต) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการเลือกรับการสาธิต

3.2 ทัศนคติต่อสาร (เนื้อหาการสาธิต) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการเลือกให้ความสนใจการสาธิต

3.3 ทัศนคติต่อสาร (เนื้อหาการสาธิต) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการเลือกตีความการสาธิต

3.4 ทัศนคติต่อสาร (เนื้อหาการสาธิต) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการเลือกจดจำการสาธิต

ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ทัศนคติต่อสาร (เนื้อหาการสาธิต) ในที่นี้ ได้แก่ 1. ข้อความหรือถ้อยคำที่ใช้ในการสาธิต เข้าใจง่าย และ 2. การเรียงลำดับเนื้อหาการสาธิตทำให้จดจำได้ง่าย มีความสัมพันธ์ต่อการเลือกเปิดรับสารจากการสาธิตการใช้อุปกรณ์นิรภัยบนเครื่องบินของผู้โดยสารโดยรวมในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่า เมื่อสาร (ในที่นี้ คือ เนื้อหาการสาธิต) มีความเข้าใจง่าย และจดจำง่าย ย่อมส่งผลต่อประสิทธิภาพของการเลือกเปิดรับสารจากการสาธิตการใช้อุปกรณ์นิรภัยบนเครื่องบินของผู้โดยสาร เนื่องจากทัศนคติและการประเมินสารประโยชน์ของข่าวสารที่ผู้รับสารแสวงหาเพื่อตอบสนองจุดประสงค์ของตนเอง เป็นปัจจัยในการเลือกรับสารของบุคคล (Klapper, 1960) อีกทั้งทัศนคติของผู้รับสารเป็นตัวกำหนดท่าทีของการรับและการตอบสนองต่อข่าวสารที่ได้รับ (Wilbur Schramm, 1962) ทั้งยังมีผลต่อข่าวสารที่ได้รับอีกด้วย (วิมลพรรณและฉันทนา, 2554)

จากผลการวิจัยจึงสามารถสรุปได้ว่า ผู้โดยสารมีการเลือกเปิดรับสารในเรื่องของการสาธิตการใช้อุปกรณ์นิรภัยบนเครื่องบิน ทั้งด้านการเลือกรับการสาธิต การเลือกให้ความสนใจการสาธิต การเลือกตีความการสาธิต และการเลือกจดจำการสาธิต เนื่องจากผู้โดยสารมีทัศนคติต่อสาร (เนื้อหาการสาธิต) ที่ดี ซึ่งมีความสัมพันธ์กับการเลือกเปิดรับสารนั่นเอง

4. ผู้โดยสารที่มีลักษณะทางประชากรอันได้แก่ เพศ และเชื้อชาติ แตกต่างกัน มีการเลือกเปิดรับสารจากการสื่อสารการใช้อุปกรณ์นิรภัยบนเครื่องบินแตกต่างกัน

จากผลการวิจัย พบว่า ผู้โดยสารที่มีลักษณะทางประชากรอันได้แก่ เพศ และเชื้อชาติ แตกต่างกัน มีการเลือกเปิดรับสารจากการสื่อสารการใช้อุปกรณ์นิรภัยบนเครื่องบินแตกต่างกัน โดยยอมรับสมมติฐานการวิจัยบางส่วน ดังนี้

1) ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ลักษณะทางประชากรอันได้แก่ เพศ และเชื้อชาติ แตกต่างกัน มีการเลือกเปิดรับสารจากการสื่อสารการใช้อุปกรณ์นิรภัยบนเครื่องบินแตกต่างกัน โดยพบว่า ผู้โดยสารเพศชายและเพศหญิงมีการเลือกเปิดรับสารจากการสื่อสารการใช้อุปกรณ์นิรภัยบนเครื่องบินแตกต่างกัน 2 ด้าน ในด้านการเลือกให้ความสนใจการสาธิต และการเลือกจดจำการสาธิต และไม่มี ความแตกต่างกัน ในด้านการเลือกเปิดรับการสาธิต และการเลือกตีความการสาธิต ทั้งนี้ เนื่องจาก เพศมีอิทธิพลต่อความคิด ค่านิยม และทัศนคติของผู้รับสาร (ปรมะ สตะเวทิน, 2538 น. 112-113) โดยเพศหญิงมีแนวโน้มที่จะส่งและรับข่าวสารมากกว่าเพศชาย แต่เพศชายมีความต้องการที่จะสร้างความสัมพันธ์ต่อผู้รับและส่งข่าวสารนั้นๆ อีกด้วย (วศิน สันทรณ์, 2557) นอกจากนี้ เพศหญิงมีสภาวะจิตใจที่อ่อนโยนและมีแนวโน้มที่จะคล้อยตามผู้อื่นได้ง่ายและมากกว่าเพศชาย อีกทั้งยังสามารถเลียนแบบพฤติกรรมและบุคลิกภาพผู้อื่นได้ดีกว่าเพศชาย ขณะที่เพศชายมีความหนักแน่นในการตัดสินใจและการใช้ชีวิตมากกว่าเพศหญิง ซึ่งความแตกต่างดังกล่าวย่อมจะส่งผลต่อการดำเนินชีวิต การรับรู้ข่าวสาร และการประยุกต์ใช้ใน ชีวิตประจำวัน (กิ่งแก้ว ทรัพย์พระวงศ์, 2546) อันจะส่งผลต่อความคิด ค่านิยม และทัศนคติ ของแต่ละเพศ ให้แตกต่างกัน อีกทั้งวัฒนธรรมและสังคมยังได้กำหนด

บทบาท และกิจกรรมของคนสองเพศไว้แตกต่างกัน (กิติมา สุรสนธิ, 2554, หน้า 15-17)

นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้โดยสารเชื้อชาติไทย เอเชีย ยุโรป และอเมริกา มีการเลือกเปิดรับสารจากการสื่อสารการใช้อุปกรณ์นิรภัยบนเครื่องบินแตกต่างกัน 2 ด้าน ในด้านการเลือกเปิดรับการสาธิต และการเลือกให้ความสนใจการสาธิต โดยผู้โดยสารเชื้อชาติไทยมีการเลือกเปิดรับการสาธิตแตกต่างจากผู้โดยสารเชื้อชาติยุโรป อีกทั้งผู้โดยสารเชื้อชาติไทยมีการเลือกเปิดรับการสาธิตแตกต่างจากผู้โดยสารเชื้อชาติยุโรป และไม่มี ความแตกต่างกัน ในด้านการเลือกตีความการสาธิต และการเลือกจดจำการสาธิต ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า สถานะทางสังคม (Socio-Economic Status) ประกอบด้วย ถิ่นกำเนิด ภูมิฐานะ เชื้อชาติ รายได้ และสถานะทางสังคม ซึ่งปัจจัยเหล่านี้มีผลต่อผู้รับสาร (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2541; วศิน สันทรณ์, 2557) กล่าวคือ ความแตกต่างทางด้านเชื้อชาติ จะส่งผลทำให้มีความคิด ทัศนคติ มุมมอง และประสบการณ์ที่แตกต่างกัน ซึ่งจะนำไปสู่การรับสารที่แตกต่างกันด้วย สอดคล้องกับ Dana Mastro (2017) ที่ได้ศึกษาเรื่อง เชื้อชาติและกลุ่มคนในสหรัฐอเมริกา ผลกระทบและเนื้อหาของสื่อ ซึ่งผลการศึกษาพบว่า กลุ่มเชื้อชาติ และกลุ่มชาติพันธุ์ต่างกัน เช่น คนผิวขาว และคนผิวดำ มีการเปิดรับสื่อที่แตกต่างกัน และการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการบรรยายเชื้อชาติในสหรัฐอเมริกานั้น มีอิทธิพลมาจากกลุ่มชาติพันธุ์ต่างๆ

จากผลการวิจัยจึงสามารถสรุปได้ว่า ผู้โดยสารที่มีลักษณะทางประชากรอันได้แก่ เพศ และเชื้อชาติ แตกต่างกัน มีการเลือกเปิดรับสารจากการสื่อสารการใช้ อุปกรณ์นิรภัยบนเครื่องบินแตกต่างกัน(บางด้าน) โดยผู้โดยสารที่มีเพศแตกต่างกัน มีการเลือกเปิดรับสารจากการสื่อสารการใช้ อุปกรณ์นิรภัยบนเครื่องบินแตกต่างกัน ในด้านการเลือกให้ความสนใจการสาธิต และการเลือก

จดจำการสาธิต และไม่มีความแตกต่างกันในด้านการเลือกเปิดรับการสาธิต การเลือกตีความการสาธิต ส่วนผู้โดยสารที่มีเชื้อชาติแตกต่างกัน มีการเลือกเปิดรับสารจากการสาธิตการใช้อุปกรณ์นรภัยบนเครื่องบินแตกต่างกัน ในด้านการเลือกเปิดรับการสาธิต และการเลือกให้ความสนใจการสาธิต และไม่มีความแตกต่างกันในด้านการเลือกตีความการสาธิต และการเลือกจดจำการสาธิต

5. ผู้โดยสารที่มีประสบการณ์ในการโดยสารเครื่องบินอันได้แก่ ความถี่ในการบิน และประสบการณ์อุบัติเหตุทางการบินแตกต่างกัน มีการเลือกเปิดรับสารจากการสาธิตการใช้อุปกรณ์นรภัยบนเครื่องบินแตกต่างกัน

จากผลการวิจัย พบว่า ผู้โดยสารที่มีประสบการณ์ในการโดยสารเครื่องบินอันได้แก่ ความถี่ในการบิน และประสบการณ์อุบัติเหตุทางการบินแตกต่างกัน มีการเลือกเปิดรับสารจากการสาธิตการใช้อุปกรณ์นรภัยบนเครื่องบินแตกต่างกัน โดยพบว่า ผู้โดยสารที่มีความถี่ในการบินเฉลี่ย 1-5 ครั้งต่อปี/ 6-10 ครั้งต่อปี/ และ 10 ครั้งขึ้นไปต่อปี มีการเลือกเปิดรับสารจากการสาธิตการใช้อุปกรณ์นรภัยบนเครื่องบินแตกต่างกันทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านการเลือกเปิดรับการสาธิต การเลือกสนใจการสาธิต การเลือกตีความการสาธิต และการเลือกจดจำการสาธิต โดยยังมีความถี่ในการบิน และประสบการณ์อุบัติเหตุทางการบินมากยิ่งขึ้น การเลือกเปิดรับสารจากการสาธิตการใช้อุปกรณ์นรภัยบนเครื่องบินจะแปรผันมากตามไปด้วย โดยการเลือกสรรข่าวสารของบุคคลเป็นสิ่งที่อธิบายถึงพฤติกรรมการสื่อสารของแต่ละบุคคล บุคคลมักเลือกเปิดรับสื่อตามความต้องการของตนเอง ทั้งนี้ มีกระบวนการเลือกสรร (Selective Process) ในการรับรู้ข่าวสารของผู้รับสารเองเป็นตัวกำหนด ซึ่งแต่ละบุคคลจะมีกระบวนการการเลือกสรรแตกต่างกันไปตามประสบการณ์ ความต้องการ ทัศนคติ ความรู้สึกนึกคิด ฯลฯ (Klapper, 1960) และนอกจากนี้ Wilbur

Schramm (1973) ยังชี้ให้เห็นถึงองค์ประกอบอื่นๆ ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกรับข่าวสารของบุคคล ซึ่งได้แก่ประสบการณ์ ซึ่งเป็นปัจจัยที่ทำให้ผู้รับส่งสารแสวงหาข่าวสารที่แตกต่างกันไป ดังนั้น ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกรับข่าวสาร ในที่นี้ได้แก่ ความถี่ในการบิน และประสบการณ์อุบัติเหตุทางการบิน จึงเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของการสื่อสาร (การสาธิตการใช้อุปกรณ์นรภัยบนเครื่องบิน) ของสายการบิน

จากผลการวิจัยจึงสามารถสรุปได้ว่า ผู้โดยสารมีการเลือกเปิดรับสารจากการสาธิตการใช้อุปกรณ์นรภัยบนเครื่องบินแตกต่างกัน เนื่องจากผู้โดยสารมีประสบการณ์ในการโดยสารเครื่องบินอันได้แก่ ความถี่ในการบิน และประสบการณ์อุบัติเหตุทางการบินที่แตกต่างกัน

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปใช้

1. จากผลการวิจัย ชี้ให้เห็นว่าความตระหนักด้านความปลอดภัยในการบิน ทัศนคติต่อผู้ส่งสาร (ทักษะการสื่อสาร) และทัศนคติต่อสาร (เนื้อหาการสาธิต) เป็นปัจจัยที่สำคัญซึ่งส่งผลต่อการเลือกเปิดรับสารจากการสาธิตการใช้อุปกรณ์นรภัยบนเครื่องบิน ดังนั้น สายการบินควรให้ความสำคัญการพัฒนาแบบการสาธิตการใช้อุปกรณ์นรภัยบนเครื่องบิน และการพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมที่ให้ความสำคัญกับทักษะในการสื่อสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เพื่อให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพซึ่งจะทำให้ผู้โดยสารเกิดความตระหนักด้านความปลอดภัย และสามารถลดความเสี่ยงที่อาจเกิดอันตรายจากการสื่อสารอีกด้วย

2. จากผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า เพศ และเชื้อชาติที่แตกต่างกัน มีการเลือกเปิดรับสารจากการสาธิตการใช้อุปกรณ์นรภัยบนเครื่องบินแตกต่างกัน ดังนั้นสายการบินควรให้ความสำคัญ กับรูปแบบของการสาธิตการ

ใช้อุปกรณ์นิรภัยบนเครื่องบินที่หลากหลาย อันได้แก่ รูปแบบของภาษาที่ใช้ และกลวิธีการนำเสนอการสาธิต เพื่อให้การสื่อสารในที่นี้คือการสาธิตการใช้อุปกรณ์นิรภัยบนเครื่องบินเข้าถึงผู้โดยสารได้มากยิ่งขึ้น ดังนั้นสายการบินควรมีการสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อการการสาธิตการใช้อุปกรณ์นิรภัยบนเครื่องบินของผู้โดยสาร เพื่อนำผลการสำรวจที่ได้มาใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพของการสาธิตการใช้อุปกรณ์นิรภัยบนเครื่องบินอยู่เป็นประจำ

3. ควรจัดทำคู่มือมาตรฐานเกี่ยวกับการสาธิตการใช้อุปกรณ์นิรภัยบนเครื่องบิน โดยทำการถอดบทเรียนของสายการบินอื่นๆที่น่าสนใจหรือได้รับรางวัลในระดับนานาชาติ เพื่อเป็นแนวทางในการฝึกอบรมให้แก่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต่อไป เนื่องจาก

### เอกสารอ้างอิง

- กาญจนา แก้วเทพ. (2556), **สื่อสารมวลชน ทฤษฎีและแนวทางการศึกษา**. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพมหานคร: ห้างหุ้นส่วนจำกัดภาพพิมพ์.
- กิ่งแก้ว ทรัพย์พระวงศ์. (2546), **จิตวิทยาทั่วไป**. กรุงเทพมหานคร : ไทยเจริญการพิมพ์.
- จันทร์ต้น มั่นวิเชียร. (2558). **ความตระหนักด้านความปลอดภัย ในการใช้เข็มขัดนิรภัยของผู้โดยสารเครื่องบินชาวไทย**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจราชภัฏสวนสุนันทา.
- ทีมข่าว TCJ. (2016). **เปิดเพิ่มอุบัติเหตุเครื่องบินโดยสาร 2559**, 26 สิงหาคม 2559. <http://www.tcjthai.com/news/2017/19/scoop/6845>
- ธีระ ห้าวเจริญ. (2551). **ข้อบังคับของคณะกรรมการการบินพลเรือน ฉบับที่ 78 ว่าด้วยการเดินอากาศของอากาศยาน**, ข้อที่ 4.11.1
- นวริศ จิตต์วรไกร. (2554). **ความตระหนักด้านความปลอดภัยในการทำงานของพนักงาน บริษัท เบสท์ เพอฟอร์มแมนซ์ เอ็นจิเนียริง จำกัด**.สารนิพนธ์พัฒนาแรงงานและสวัสดิการมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. กรุงเทพฯ.
- บริษัท การทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน). (2560). **สถิติขนส่งทางอากาศ ปริมาณการจราจรทางอากาศรวม**, 4 พฤษภาคม 2560. <http://aot-th.listedcompany.com/transport.html>
- บริษัท การทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน). (2560). **สถิติขนส่งทางอากาศ ปริมาณการจราจรทางอากาศของสายการบินต้นทุนต่ำ**, 13 พฤษภาคม 2560. <http://aotth.listedcompany.com/transport.html>

งานวิจัยนี้ทำให้เห็นว่า การเลือกเปิดรับสารของผู้โดยสารมีความสัมพันธ์กับความตระหนักด้านความปลอดภัย ทัศนคติต่อผู้ส่งสาร (ทักษะการสื่อสาร) ทัศนคติต่อสาร (เนื้อหาการสาธิต) ในระดับที่มากที่สุด

4. ควรเพิ่มความสำคัญของคู่มือความปลอดภัยของผู้โดยสาร เนื่องจากผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าผู้โดยสารสามารถจดจำข้อมูลที่อยู่ในคู่มือความปลอดภัยได้น้อยกว่าวิธีการใช้อุปกรณ์นิรภัยบนเครื่องบินที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินแสดงให้เห็น ทั้งนี้หากผู้โดยสารสามารถจดจำข้อมูลที่อยู่ในคู่มือความปลอดภัยได้อย่างครบถ้วน หากเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินผู้โดยสารจะสามารถช่วยเหลือตนเองและผู้โดยสารท่านอื่นได้

ปรมะ สตะเวทิน. (2546). **หลักนิเทศศาสตร์**. กรุงเทพมหานคร: ห้างหุ้นส่วนจำกัด ภาพการพิมพ์.

วคิน สันทรณ์. (2557). **ลักษณะทางประชากร พฤติกรรมการเปิดรับสื่อ และปัจจัยทางการตลาด ที่มีผลต่อการซื้ออะไหล่ระดับยนต์ในสินค้าประเภทหลอดไฟหน้ารถยนต์**. วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

วัลลพ พรเรืองวงศ์. (2559). **ขึ้นเครื่องบินปลอดภัยจริงไหม(สถิติ)**, 26 สิงหาคม 2559.

[washingtonpost.com/blogs/worldviews/wp/](http://washingtonpost.com/blogs/worldviews/wp/)

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). **การวิจัยธุรกิจ**. กรุงเทพมหานคร: เพชรจรัสแสงแห่งโลกธุรกิจ.

ศุภรัตน์ ฐิติกุลเจริญ. (2554). **ทฤษฎีการสื่อสาร**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

โศรยา หอมชื่น. (2549). **ความปลอดภัยของอุตสาหกรรมการบิน**, 29 ตุลาคม 2559

[http://www.etatjournal.com/upload/157/25494\\_5.pdf](http://www.etatjournal.com/upload/157/25494_5.pdf)

อุทัยทิพย์ เจียวิวรรณ์กุล. (2554). **วิธีการสุ่มตัวอย่าง**. 23 พฤศจิกายน 2560.

[http://rlc.nrct.go.th/ewt\\_dl.php?nid=648](http://rlc.nrct.go.th/ewt_dl.php?nid=648)

เอมอัชมา วัฒนบุรานนท์. (2548). **ความปลอดภัย = Safety**. กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์.

AFP Worldwide network. (2014). **Malaysia Airlines' Financial Losses Have Nearly Doubled Since Flight MH370 Disappeared**, Retrieved May, 11 2017. <http://www.businessinsider.com/afp-malaysia-airlines-loss-nearly-doubles-on-mh370-impact-2014-8>

Chang, Y.-H., and Liao, M.-Y. (2009). **The Effect of Aviation Safety Education on Passenger Cabin Safety Awareness**. *Safety Science* 47, 1337-1345.

Civil Aviation Safety Authority. (2009). **Civil Aviation Orders (CAO) 20.11**. Canberra, Australia

Cohen, J. (1988). **Statistical power analysis for the behavioral sciences**. Retrieved November, 20 2017. <http://www.sciencedirect.com/science/book/9780121790608>

Cronbach, L. J. (1970). **Essentials of Psychological Test**. New York: Harper Collins.

Daily Mail. **This will keep the seat backs in an upright position: Cabin crew perform in-flight safety demo... while dancing to Lady Gaga**. Daily Mail. October 3, 2010. Retrieved on November 3, 2017.

Dana Mastro. (2017). **Race and Ethnicity in U.S. Media Content and Effects**. Retrieved December, 8 2017. <http://communication.oxfordre.com/view/10.1093/acrefore/9780190228613.001.0001/acrefore-9780190228613-e-122>

David K. Berlo. (1960). **Berlo's SMCR Model of Communication**. Retrieved September, 25 2016. <https://www.businesstopia.net/communication/berlo-model-communication>

Federal Aviation Administration. (2014). **Federal Aviation Regulations (FAR) 14 CFR Section 135.117**. Washington, DC.

- International Air Transport Association (IATA). (2012). **Annual Review 2012**. Retrived October, 30 2016.  
<https://www.iata.org/about/Documents/annual-review-2012.pdf>
- International Civil Aviation Organization (2009). **Safety Management Manual (SMM)**. Montréal: International Civil Aviation Organization
- Isabel S., Ana V. and Paula M. (2014). **Poor Communication skills means high risk for Aviation Safety**. ResearchGate
- Kim L. Bissell. (2008). **Americanized beauty? Predictors of perceived attractiveness from US and South Korean participants based on media exposure, ethnicity, and socio-cultural attitudes toward ideal beauty**. Retrieved December, 10 2017.  
<http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/01292980902827144>
- Klapper, Joseph T. (1960). **Pronk Paper**, Retrieved August, 30 2016.  
<https://pronkpapers.wordpress.com/tag/joseph-klapper/>
- McQuail, D. (1994). **Mass Communication Theory**. Sage Publication
- Richard Keabajian. (2016). **Accident statistics**, Retrieved August, 31 2016.  
<http://www.planecrashinfo.com/index.html>
- Schramm, Wilbur, (1973). **Chramm's Model of Communication**, Retrived May, 23 2017.  
<https://www.businesstopia.net/communication/schramms-model-communication>
- THAI Smile Airways Company limited. (2014). **Cabin crew manual**. Department of Civil Aviation
- The Bureau of Aircraft Accidents Archives (B3A). (2016). **Statistics**, Retrieved August, 26 2016. <http://www.baaa-acro.com/general-statistics/>
- Torquato F.G. (2004). **Tratado de Comunicação Organizacional Política**. São Paulo, Thomson.
- Wiegmann, D., Zhang, H., von Thaden, T., Sharma, G., and Mitchell, A. (2002). **A synthesis of safety culture and safety climate research (ARL-02-3/FAA-02-2)**. Savoy, IL: University of Illinois Aviation Res. Lab.
- William G. Cochran. (1977). **Sampling Techniques**. Retrieved November, 25 2017  
[https://archive.org/stream/Cochran1977SamplingTechniques\\_201703/Cochran\\_1977\\_Sampling%20Techniques#page/n0/mode/2up](https://archive.org/stream/Cochran1977SamplingTechniques_201703/Cochran_1977_Sampling%20Techniques#page/n0/mode/2up)
- Yu-Hern Chang and Meng-Yuan Liao. (2009). **Airline Passenger's Awareness of and Preferred Source of Cabin Safety Information**. Retrieved August, 26 2016.  
[http://apmr.management.ncku.edu.tw/comm/updown/DW101221379\\_1.pdf](http://apmr.management.ncku.edu.tw/comm/updown/DW101221379_1.pdf)